

COMUNICARE E COLLABORARE CON DATI E INFORMAZIONI – Base

DIGITAL CUSTOMER SERVICE

Operazione Rif. PA 2023-20172/RER– “Nuove competenze per donne digitali”,
approvata dalla Regione Emilia-Romagna con DGR 1926/2023 del 13/11/2023 e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027

Il corso è finalizzato a migliorare l'occupabilità e la permanenza nel mercato del lavoro delle donne attraverso l'incremento delle competenze per la transizione digitale, affinché siano in grado di adottare e trasferire nuovi saperi necessari per integrare competenze settoriali a competenze digitali.

Le metodologie pertanto saranno focalizzate sulla valorizzazione dell'esperienza e su un approccio teso a stimolare proattività e sperimentazione di quanto appreso.

Destinatari

Donne che intendono incrementare competenze di area digitale per rafforzare la propria occupabilità e adattabilità nonché per rendere maggiormente spendibili le proprie conoscenze e professionalità, anche maturate in precedenti percorsi formativi ed esperienza lavorative.

Le destinatarie devono avere residenza o domicilio in regione Emilia Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività.

OBIETTIVI:

- Sviluppare la consapevolezza della strategicità della Customer eXperience per la costruzione di valore.
- Imparare le tecniche per individuare il valore per cui il cliente è disposto a pagare.
- Definire quali sono le politiche di gestione del cliente più efficaci per offrire un'esperienza d'acquisto indimenticabile.
- Individuare gli indicatori per monitorare e valutare la soddisfazione del cliente.

Contenuti

- Il contesto competitivo: come creare ed innovare valore in scenari complessi e mutevoli. L'importanza di un'immagine aziendale positiva. Stiamo offrendo al cliente un valore per il quale è disposto a pagare?
- Che cosa sono la Customer eXperience (CX) e il Customer Journey: cambiare modelli per vincere le sfide competitive.
- Via gli alibi: un Customer Journey memorabile non dipende solo dalle funzioni commerciali. L'importanza della catena interna di fornitura e della squadra azienda.
- I driver di un'esperienza «WOW»: velocità, disponibilità, organizzazione, tecnologia, service recovery. I touchpoint e i «momenti della verità»: quali sono gli indicatori di soddisfazione che ci rendono memorabili per il cliente, settore per settore?

L'importanza della raccolta e dell'analisi dei KPI della CX.

- Le persone fanno la differenza: il cliente risorsa o nemico? C'è ancora tanto da fare! Come migliorare il nostro approccio al cliente anche se non lavoriamo direttamente con lui.

Docente

Cristina Braidi, consulente esperta del settore

Requisiti di partecipazione

Requisiti formali:

Residenza o domicilio in regione Emilia Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività.

Requisiti sostanziali:

Conoscenze su tecniche di comunicazione on line.

Modalità di selezione

Saranno accettate soltanto le richieste di iscrizione che rispondono ai requisiti sopra indicati (formali e sostanziali). Si terrà conto del all'ordine cronologico di arrivo delle domande di iscrizione. In caso di richieste superiori ai posti disponibili, verrà attivato un processo di selezione, strutturata con una prova scritta e un colloquio.

Attestato rilasciato

Attestato di frequenza

Durata

20 ore

Calendario:

21 maggio 14-18
4 giugno 14-18
6 giugno 14-18
11 giugno 14-18
13 giugno 14-18

Sede

Il corso verrà erogato in modalità webinar.

A fronte di specifica richiesta di uno o più partecipanti sarà garantita la possibilità di fruizione in presenza presso la sede degli enti stessi.

Informazioni e iscrizioni

La partecipazione è gratuita in quanto il corso è approvato dalla Regione Emilia-Romagna e co-finanziata dal Fondo Sociale Europeo+ 2021-2027.

Contatti

Annalisa Bertino 340 3668962

Annalisa.bertino@cis-formazione.it

Giulia Martelli 348 2975990

giulia.martelli@cis-formazione.it

